

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
SIMPATDA DAN KEPUASAN SERTA LOYALITAS MASYARAKAT  
PENGGUNALAYAN BADAN PENDAPATAN,  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET  
DAERAH KOTA SURAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) – AUB**  
**SURAKARTA**



**Oleh:**

**KURNIADI**

**2019015149**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)-AUB  
SURAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : KURNIADI  
NIM : 2019015149  
Judul Tesis : Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap SIMPATDA Dan Kepuasan Serta Loyalitas Masyarakat Pengguna Layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta

Menyatakan bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh STIE-AUB Surakarta yang saya terima, sewaktu-waktu dapat dicabut atau ditinjau kembali.

Surakarta, 20 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

KURNIADI  
2019015149

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

NAMA : KURNIADI  
NIM : 2019015149  
PROGRAM : Pascasarjana  
PROGRAM STUDI : Magister Manajemen  
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran  
JUDUL TESIS : Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi  
Terhadap SIMPATDA Dan Kepuasan Serta  
Loyalitas Masyarakat Pengguna Layanan  
Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan  
Dan Aset Daerah Kota Surakarta.  
DOSEN PEMBIMBING : Dr. Siti Fatonah, MM

Surakarta, Februari 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing

**Dr. Siti Fatonah, MM**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

## MOTTO

 “As ant do a million step to get sugar”

- Berusahalah dalam melakukan sesuatu

 “When action is equivalent to success”

- Kesuksesan berbanding lurus pada tindakan yang dilakukan.

(KURNIADI)

## **PERSEMBAHAN**

**Tesis ini peneliti persembahkan untuk :**

- 1    Orang tua yang selalu mendoakan
- 2    Istriku tercinta, yang selalu memberi dukungan dan dorongan.
- 3    Buah hati tercinta yang jadi penyemangat hidup ku.
- 4    Sahabat ku semua, kalian berarti bagiku.
- 5    Almamater

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap SIMPATDA Dan Kepuasan Serta Loyalitas Masyarakat Pengguna Layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.”** Penelitian tesis ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta.

Penelitian dan penyusunan tesis ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Agus Utomo, MM selaku Ketua STIE-AUB Surakarta.
2. Dr. Siti Fatonah, MM, selaku Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta, serta sebagai dosen pembimbing utama, terima kasih atas bimbingan dan pengarahan dalam penulisan tesis ini
3. Bapak/Ibu dosen pengajar dan Staf pengajar pada program Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik maupun masukan-masukan yang diberikan dengan tujuan agar tesis ini lebih baik.

Surakarta, 2021

KURNIADI

## **ABSTRAK**

Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap SIMPATDA Dan Kepuasan Serta Loyalitas Masyarakat Pengguna Layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta

Oleh:  
KURNIADI  
2019015149

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris terkait implementasi kualitas pelayanan administrasi terhadap Simpatda dan kepuasan serta loyalitas masyarakat pengguna layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Metode analisis yang menggunakan uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji linieritas, analisis regresi, analisis jalur, Uji t, Uji F, Uji koefisien determinasi dan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap SIMPATDA. Keandalan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap SIMPATDA. Bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Bukti fisik, berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas Masyarakat. Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas masyarakat. Jaminan, empati, SIMPATDA dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Masyarakat. Nilai  $R^2$  total sebesar 0,994 dapat diartikan variasi Loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dijelaskan oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, Empati, SIMPATDA dan kepuasan sebesar 99,4%. Hasil analisis jalur menunjukkan penggunaan variabel intervening SIMPATDA untuk variabel bukti fisik, keandalan, adalah efektif. Penggunaan variabel intervening SIMPATDA untuk variabel daya tanggap, jaminan dan empati adalah tidak efektif. Penggunaan variabel intervening kepuasan, untuk variabel bukti fisik dan jaminan adalah efektif. Penggunaan variabel intervening kepuasan, untuk variabel keandalan, daya tanggap, dan empati adalah tidak efektif.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Administrasi, SIMPATDA, Kepuasan, Loyalitas Masyarakat

## ***ABSTRACT***

***Implementation of Quality Administration Services Against SIMPATDA and Satisfaction and Loyalty of Community Service Users for Revenue Bodies, Financial Management and Regional Assets of Surakarta City***

By:  
KURNIADI  
2019015149

This study aims to prove empirically related to the implementation of the quality of administrative services to Simpatda and the satisfaction and loyalty of the community using the services of the Surakarta City Revenue, Financial and Asset Management Agency. The analytical method used is instrument test (validity test and reliability test), linearity test, regression analysis, path analysis, t test, F test, coefficient of determination test and correlation analysis. The results showed that physical evidence, responsiveness and empathy had a positive and insignificant effect on SIMPATDA. Reliability, and assurance have a positive and significant effect on SIMPATDA. Physical evidence has a negative and insignificant effect on satisfaction. Reliability has a positive and significant effect on satisfaction. Responsiveness has a positive and insignificant effect on satisfaction. Assurance and empathy have a positive and significant effect on satisfaction. Physical evidence, influential and not significant to community loyalty. Responsiveness has a positive and insignificant effect on community loyalty. Guarantee, empathy, SIMPATDA and satisfaction have a positive and significant effect on community loyalty. The total R<sup>2</sup> value of 0.994 can be interpreted as the variation of Community Loyalty in the Regional Revenue, Financial and Asset Management Agency of Surakarta City explained by the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, Empathy, SIMPATDA and satisfaction of 99.4%. The results of the path analysis show that the use of the SIMPATDA intervening variable for the physical evidence variable, reliability, is effective. The use of the SIMPATDA intervening variable for responsiveness, assurance and empathy variables is not effective. The use of the satisfaction intervening variable, for the physical evidence and assurance variables, is effective. The use of the satisfaction intervening variable, for the variables of reliability, responsiveness, and empathy is not effective.

**Keywords :** *Administrative Service Quality, SIMPATDA, Satisfaction, Community Loyalty*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	13
A. Landasan Teori .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	44
C. Hubungan Antar Variabel .....	46
D. Kerangka Konseptual .....	56

E. Hipotesis.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. Desain Penelitian.....	60
B. Lokasi dan Obyek Penelitian .....	61
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	61
D. Populasi dan Sampel .....	65
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	66
F. Teknik Analisis Data.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
B. Hasil dan Analisis.....	82
C. Implikasi Manajerial .....	115
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>124</b>
A. Kesimpulan.....	124
B. Keterbatasan Penelitian .....	126
C. Saran dan Rekomendasi .....	127

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.1	Mapping Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel III.1	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	73
Tabel IV.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel IV.2	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
Tabel IV.3	Data Responden Berdasarkan Usia atau Umur .....	81
Tabel IV.4	Data Responden Berdasarkan Data Pekerjaan .....	81
Tabel IV.5	Uji Validitas variabel Bukti fisik.....	83
Tabel IV.6	Uji Validitas variabel Keandalan.....	83
Tabel IV.7	Uji Validitas variabel Daya tanggap.....	84
Tabel IV.8	Uji Validitas variabel Jaminan .....	85
Tabel IV.9	Uji Validitas variabel Empati .....	85
Tabel IV.10	Uji Validitas variabel SIMPATDA .....	86
Tabel IV.11	Uji Validitas variabel Kepuasan .....	87
Tabel IV.12	Uji Validitas variabel Loyalitas.....	87
Tabel IV.13	Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Tabel IV.14	Hasil Uji Linieritas .....	89
Tabel IV.15	Hasil Analisis Jalur Persamaan 1 .....	90
Tabel IV.16	Hasil Analisis Jalur Persamaan 2 .....	92
Tabel IV.17	Hasil Analisis Jalur Persamaan 3 .....	94
Tabel IV.18	Hasil Uji t Persamaan 1 .....	97
Tabel IV.19	Hasil Uji t Persamaan 2 .....	99
Tabel IV.20	Hasil Uji t Persamaan 3 .....	101

Tabel IV.21	Hasil Uji F .....	104
Tabel IV.22	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	105
Tabel IV.23	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2 .....	106
Tabel IV.24	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 3 .....	106
Tabel IV.25	Analisis Koefisien Korelasi .....	108
Tabel IV.26	Hasil Analisis Jalur.....	110

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Konseptual .....	56
Gambar III.1 Desain Penelitian.....	60
Gambar III.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	75
Gambar IV.1 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	111